



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD
DE SERVICIO EDUCATIVO EN EL V CICLO DE PRIMARIA DE
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS-RED TAHUANTINSUYO
UGEL 02-RÍMAC.**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA

Mgtr. YOLANDA IRIS MAMANI GÓMEZ

ASESOR

Dr. MIGDONIO EPIQUIEN CHANCAHUANA

LIMA – PERÚ

2013

Dedicatoria

A:

La memoria de mi Padre Alejandro, que siempre está presente espiritualmente.

Mi madre Yolanda, por su apoyo constante e incondicional durante mi vida personal y profesional.

Mis hijos Iris y Pedro que son fuente de inspiración para seguir adelante.

Mi esposo Pedro por su apoyo durante mi formación académica.

Yolanda

Agradecimiento

A:

Agradezco primero a Dios por darme la vida, la salud, ser el guía al iluminarme con sabiduría para lograr mis objetivos, por ser el ejemplo que debemos seguir para transformar la conducta social practicando los valores.

Todos los docentes de la Escuela de Post Grado de mi alma mater, Universidad César Vallejo, por compartir sus experiencias profesionales.

Los directivos, Docentes, Personal Administrativo, Padres de Familia y estudiantes de las Instituciones Educativas de la RED Tahuantinsuyo por su colaboración durante la aplicación de la investigación.

Yolanda

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Doctorado en Educación con mención en Administración de la Educación, presentamos el trabajo de investigación denominado “La Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Educativo en el V ciclo de primaria de las Instituciones Educativas-RED Tahuantinsuyo UGEL 02-Rimac”.

La investigación presentó como propósito establecer las relaciones que se dan entre las dos variables en función que, en la actualidad el sistema educativo peruano se encuentra en un proceso de cambios a nivel de la administración educativa y sobre todo en la generación de nuevas formas del perfil profesional, diseño de cargo y proceso de selección de personal, concordantemente ha provocado crisis estructural y funcional en los directores de las instituciones educativas quienes son los responsables de la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas.

El estudio está compuesto por cuatro capítulos que constan de la siguiente manera, en el Capítulo I presenta el Problema de Investigación, en el segundo capítulo expone el Marco Teórico, en el tercer capítulo presenta el Marco Metodológico, en el cuarto capítulo expone Resultados y finalmente expone las Conclusiones y Sugerencias anexando las referencias bibliográficas e instrumentos propios del estudio.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Resumen	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.	15
1.2. Formulación del Problema.	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación.	18
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes.	22
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo general	28
1.6.2. Objetivos específicos	28
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.	29
2.1. Bases teóricas de la administración de recursos humanos	30
2.1.1. Fundamentos teóricos de administración de recursos humanos	30
2.1.2. Características de la administración de recursos	33
2.1.3. Definición conceptual de administración de recursos humanos	38
2.1.4. Dimensiones de la administración de recursos	39
2.1.5. Determinación de los niveles de recursos humanos	48
2.2. Bases teóricas de la calidad de los servicios educativo	51
2.2.1. Teorías de la calidad de servicio	51

2.1.2. Características de la calidad de servicio	58
2.1.3. Definición conceptual de la calidad de servicio	58
2.1.4. Dimensiones de calidad de servicio	60
2.1.5. Determinación de la calidad de servicio	72
2.3. Definición de términos básicos	78
 CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	 80
3.1.1. Hipótesis	81
3.1.1. Hipótesis general	81
3.1.2. Hipótesis específica	81
3.2. Variables	81
3.2.1. Definición conceptual	82
3.2.2. Definición operacional	82
3.3. Metodología	85
3.3.1. Tipo de estudio	85
3.3.2. Diseño del estudio	85
3.4. Población y muestra	86
3.5. Método de investigación	87
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	89
3.7. Métodos de análisis de datos	95
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 97
4.1. Descripción	98
4.2. Discusión	102
 CONCLUSIONES	 106
SUGERENCIAS	107
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 108

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables.

Anexo 3. Instrumentos de medición de las variables

Anexo 4. Ficha de evaluación de juicio de expertos

Anexo 5. Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Variable 1: Administración de Recursos Humanos	83
Tabla 2. Variable 2: Calidad de Servicio Educativo	84
Tabla 3. Distribución de docentes del V ciclo de educación primaria	87
Tabla 4. Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento de Administración de recursos humanos	91
Tabla 5. Confiabilidad de la Encuesta: Variable: La administración de recursos humanos	92
Tabla 6. Estadístico total elemento de los ítems de la administración de recursos humanos	92
Tabla 7. Estadístico total elemento de los ítems de calidad de servicio educativo.	93
Tabla 8. Confiabilidad de la Encuesta: Variable: Calidad de servicio educativo	94
Tabla 9. Confiabilidad de la Encuesta: Variable: Calidad de servicio educativo Estadísticos total-elemento	94
Tabla 10. Administración de recursos humanos * Calidad de servicio educativo según docentes del V ciclo de las Instituciones de la Red. Tahuantinsuyo	98
Tabla 11. Capacidad profesional del docente * Calidad de servicio educativo según docentes del V ciclo de las Instituciones de la Red. Tahuantinsuyo	100
Tabla 12. Asignación de funciones del docente * Calidad de servicio educativo según docentes del V ciclo de las Instituciones de la Red. Tahuantinsuyo	101
Tabla 13. Evaluación del desempeño del docente * Calidad de servicio educativo según docentes del V ciclo de las Instituciones de la Red. Tahuantinsuyo	102

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Educativo en el V ciclo de primaria de las Instituciones Educativas-RED Tahuantinsuyo UGEL 02-Rímac.

El diseño de la investigación utilizado fue descriptiva correlacional. La muestra de la investigación estuvo constituida por 129 docentes de quinto y sexto grado que conforman el V ciclo del nivel de educación primaria de las instituciones educativas de la RED de Tahuantinsuyo, a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar la administración de recursos humanos y otro para evaluar la calidad de servicio educativo.

La administración de recursos está relacionada con la calidad de servicio educativo, se probó la hipótesis en la tabla 10, la correlación de Spearman de 0,763, con una $***p < .005$) estadísticamente significativo, determinando la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Educativo en el V ciclo de primaria de las Instituciones Educativas-RED Tahuantinsuyo UGEL 02-Rímac. Quedando demostrado que para lograr una buena calidad de servicio educativo se debe tener en cuenta como se administra los recursos humanos.

Palabras claves: Administración, Recursos Humanos, Calidad, Eficiencia, Eficacia, Calidad de Servicio Educativo, Gestión, Liderazgo.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between Human Resource Management and Educational Service Quality in the primary cycle V Educational Institutions-RED 02-Rimac UGELs Tawantinsuyu.

The research design used was descriptive correlational. The research sample consisted of 129 teachers of fifth and sixth graders who make up the V cycle primary level educational institutions Tahuantisuyo NETWORK, who answered a questionnaire to assess human resource management and one to assess the quality of educational services.

Resource management is related to the quality of educational services, the hypothesis was tested in Table 10, the Spearman correlation of 0.763, with a *** $p < .005$) statistically significant, determining the relationship between the Resource Management human and Educational Service Quality in the primary cycle V Educational Institutions-RED 02-Rimac UGELs Tawantinsuyu. Being demonstrated that achieving a good quality of educational services should be taken into account as manage human resources.

Keywords: Administration, Human Resources, Quality, Efficiency, Effectiveness, Educational Service Quality, Management, Leaders

Resumem

O objetivo deste estudo foi determinar a relação entre a Gestão de Recursos Humanos e Educação de Qualidade de Serviço no principal ciclo V instituições educacionais-RED 02-Rimac UGELs Tawantinsuyu

O projeto de pesquisa utilizado foi o descritivo correlacional. A amostra da pesquisa consistiu de 129 professores de alunos do quinto e sexto que compõem o V ciclo primário nível educacional instituições Tahuantisuyo REDE, que responderam a um questionário para avaliar a gestão de recursos humanos e um para avaliar a qualidade dos serviços educacionais

Gestão de recursos está relacionada com a qualidade dos serviços educacionais, a hipótese foi testada na Tabela 10, a correlação de Spearman de 0,763, com um *** $p < 0,005$) estatisticamente significativa, determinando a relação entre a Gestão de Recursos Qualidade dos Serviços humanos e Educação no principal ciclo V instituições educacionais-RED 02-Rimac UGELs Tawantinsuyu. Sendo demonstrado que a obtenção de uma boa qualidade de serviços educacionais devem ser levados em conta, como gestão de recursos humanos

Palavras-chave: Administração, Recursos Humanos, Qualidade, eficiência, eficácia, educacional de qualidade de serviços, gestão, Liderança

Introducción

La investigación titulada “Relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Educativo en el V ciclo de primaria de las Instituciones Educativas-RED Tahuantinsuyo UGEL 02-Rimac” fue realizada considerando que durante las últimas décadas las instituciones educativas, públicas y privadas han mejorado sus condiciones laborales en forma gradual. Durante el proceso se ha reconocido la necesidad de maximizar la importancia de la calidad de los servicios como clave fundamental en el éxito del cumplimiento de la misión y objetivos de las instituciones educativas en relación con la administración de recursos humanos y la calidad de servicio educativo. Por ello, el propósito de este estudio fue determinar la relación entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio educativo en el V ciclo de primaria de las instituciones educativas-RED Tahuantinsuyo UGEL 02-Rimac.

Empíricamente, si se tienen muchas expectativas en el servicio que debe brindar las instituciones educativas, es porque se está llevando a cabo una buena gestión de la calidad de los servicios educativos que se evidencian en los logros obtenidos con los estudiantes. Además, el servicio educativo cobra especial importancia cuando los que dirigen estas instituciones educativas, demuestran interés por lograr una buena administración en relación de los recursos humanos que es la columna vertebral de toda gestión administrativa, permitiendo una educación de calidad.

Teóricamente se fundamenta que si la educación es el futuro, las instituciones educativas deben encargarse de su producción, deben ser viables y conjugar las reglas estudiantiles con los valores sociales a través de una administración de recursos humanos que permita brindar una calidad de servicio educativo. Para un mejor análisis en la cual la administración de recursos humanos es uno de los elementos claves en la prestación de la calidad de servicio educativo de los docentes en el V ciclo de primaria de las instituciones educativas-RED Tahuantinsuyo UGEL 02-Rimac”.

Por ello, el estudio comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contempla el planteamiento del problema, la formulación del objetivo general y de los objetivos específicos, limitaciones, justificaciones y antecedentes.

Capítulo II: Lo constituye el marco teórico conformado por las bases teóricas y legales que hace referencia a temas relacionados con la identificación institucional y la competencia administrativa en el programa de maestría, para lo cual se hizo la revisión bibliográfica respectiva y se contempló el aporte de otras investigaciones.

Capítulo III: Lo conforma el marco metodológico integrado por el diseño del estudio, el tipo de estudio, la técnica e instrumentos de recolección de datos, y la técnica de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Contiene la presentación de los resultados de la investigación en tablas y figuras estadísticos con sus respectivos análisis y explicación.

Finalmente se expone las conclusiones a las que se ha arribado al término de la investigación para luego plantear las recomendaciones, se consigna la referencia bibliográfica y los anexos.